

A problémamegoldó beszélgetés szerepe napjaink iskolai gyakorlatában

*„Olyan őszinte kapcsolatokat létesítsünk,
melyeknek alapján a bizalom, és amely-
nek segítségével mindkét fél nyer.”*

(Herb Cohen)

Változásra, átformálódásra van szükség, hogy az oktatási-nevelési intézmények megfelelhessenek a megváltozott helyzet igényeinek. Ma konkurenciát jelent minden iskola számára a többi iskola. Saját profilt kell kialakítaniuk, hogy minél több szülőt nyerhessenek meg pedagógiai koncepcióik és programjaik támogatására. Problémát jelent, hogy közben csökken a tanulólétszám, s jelentős a munkanélküliek száma. Nagy a változásokkal járó kihívás, mérséklődik az állami támogatás, s fokozatosan tért hódít a plurális demokrácia, mely létrehozza az eltérő nézeteket és gyakorlati eljárásokat. Eltérő érdekcsoportok hallatják hangjukat, a pedagógiában is helyet kap a másság elfogadása. Az egységes tanterv felbomlik, s tért hódít a tantervi sokszínűség, miközben helyenként és esetenként hiányzik a szakmai segítőhálózat. Konfliktusok és működtetési problémák terhelik az iskolafenntartók, tantestületek, szülők, tanulók kapcsolatait. Biztosítva van a szülők és a gyerekek iskolaválasztási joga, a pedagógusok autonómiája. Ilyen körülmények között megnő a nevelési-oktatási intézmények felelőssége, elsősorban a feltételrendszer megteremtése jelent számukra sok problémát. A helyzetet nehezíti, hogy a pedagógusok nem készültek fel a heterogén tanulócsoportok új ismeretekkel való ellátására. Ehhez ma még nem rendelkeznek az igényeknek megfelelő pedagógiai módszerekkel. A heterogén társadalmi körülményekkel és az eltérő egyéni képességekkel rendelkező tanulók számára kell az iskolának a feltételeket megteremtteni. A feltételek olyan kikötések, követelmények, melyeket az eredményesség érdekében a pedagógiai folyamatban biztosítani szükséges.

1. Elkerülhetetlen az intézmények átalakulása. E feltételben benne foglaltatik az ismeretanyag, a módszerek, a pénzügyi finanszírozás, az iskolák szerkezetének, a tanár-diák kapcsolatoknak, az idegennyelv-oktatásoknak, az értékeléseknek, a vezetéseknek részleges és gyökeres megváltoztatása. A teljesítmények és a versenyhelyzet az iskolákban folyó oktató-nevelő tevékenység átforgatódását követeli meg. A tanulás „hasznosulásától” függ egy-egy intézmény működképessége. Azok az iskolák tudják a feltételeket biztosítani, amelyek felismerik és teljesítik a szülők-tanárok érdekeit, s biztosítják számukra az érdekérvényesítést. Felhasználják a változás korszerűsítésére ösztönző előnyöket, s kivédik az intézményt ért hátrányos hatásokat. A szűkebb és tágabb környezet helyzete döntően befolyásolja a család, az egyén, az önmegvalósító biztonság szociális hangulatát. A toleráns pedagógia és pedagógus képes az iskolát az előnyös átalakulás pályájára állítani. Fejlődés csak a jelenlegi feltételek meghaladását követően indulhat el a nevelési-oktatási intézményekben. A beszélgetés módszere e feltételek megteremtése érdekében jó szolgáltatásokat tehet.

2. Értékluralizmus megismertetése túlnyomó részt a beszélgetés módszerével végezhető el. Az intézmények – a család, a bölcsőde, az iskola, a bentlakásos intézmény, a tömegkommunikáció, a gyermek- és ifjúsági mozgalmak, a kulturális intézmények, az egyházak és vallási közösségek, a gyermekellátás és gyermekvédelmi intézmények – az alapvető feltételeket akkor biztosítják, ha a megbeszélés módszerével is a plurális értékek kiteljesedésén fáradoznak. „Korfordulók idején különösen erős a kísértés, hogy a „leküzdendőnek” ítélte „maradványok” meghaladásában a nevelésnek varázserőt tulajdonítanak” – írja Zrinszky László.

A pedagógiai pluralizmus azt is jelenti, hogy az értékes pedagógiai nézetek és gyakorlati eljárások nem semmisülnek meg. Működőképes eltérő értékrendek és érdekek kaphatnak egymás mellett kedvező feltételeket, a pluralista nevelés az alternatív megoldásokat nyújtja a személyes döntéshez (technikákat, szempontokat). A szülők joga, hogy eldöntsék, mit várnak az iskolától. Nagy eredménynek tekinthető, ha a magán- és alapítványi iskolákban a „meghatározott igényű” szülők egymásra találnak, és iskolát létesítenek. Sokféle pedagógiai koncepció alapján az alapítók döntik el, milyen nevelést-oktatást kívánnak bevezettetni. Az önkormányzati iskolákban különbözőképpen gondolkodó szülők gyerekei kerülnek, tehát egységes nevelési koncepció nem alakulhat ki. Az iskolának biztosítani kell a pluralizmust a tartalomban és a módszerekben. A feltétel ilyen helyzetekben a folyamatos kommunikáció, a gyakori beszélgetés a pedagógusok és a szülők, a tanárok és a diákok között. Lehetővé kell tenni a különbözőség érvényre jutását, ugyanakkor a közös dolgokban elengedhetetlen a konszenzus. Nem attól válik hatékonyvá egy iskola, ha ugyanazt gondolja minden tényezője. Nem lehet az a beszélgetések fő témája, hogy a pedagógusok egyformán vagy sokféleképpen gondolkodnak, hanem „attól lesz eredményes, hogy menet közben rendszeresen egyeztetnek-e”.

3. Az egyházakat – s elsősorban a katolikus egyházat – a pedagógiai pluralitás arra készíti, hogy iskoláiban biztosítsa a keresztény gondolkodás jelenlétét. Gabriel H. Garrone bíboros és Antonio M. Javierre érsek közös tanulmányukban így foglalják össze álláspontjukat: „Ha mindent Jézus Krisztusra vonatkoztatunk, meg tudjuk különböztetni az értékeket – melyek az embert emberré teszik – a negatív értékektől, melyek az emberi méltóságot lerombolják... Az egyház küldetést tölt be, amikor fölkinálja korunk emberének a maga nevelési elgondolását.”

4. A gyerekek és ifjak számára szervezett beszélgetések olyan szóbeli társalgások, kommunikációs lehetőségek, melyeket legtöbbször a pedagógusok irányítanak. A tanítók és a tanárok a nevelési célt ismerve kérdéseket tesznek fel, melyekre a tanulók válaszolnak. Ilyen módon a tanulók lépésről lépésre új információk birtokába jutnak. A VI. Nevelésügyi Kongresszus azt ajánlja a pedagógusoknak, hogy a jelenben és a jövőben tegyék meghatározó jellegűvé az önállóságra, a kreativitásra és a produktivitásra nevelést.

A beszélgetésekben pedig előtérbe kell állítani az egyén aktív részvételét. A beszélgetések a tanulókat körülvevő valóságból indulnak ki, a pedagógus a tanulókkal is feltárja, mely ellentmondások találhatók az iskolai élet feltételeiben. A beszélgetésben azonnali korrigálásra kerülhet sor, elemzik a beavatkozás szubjektív és objektív feltételeit. Figyelembe veszik a hatás várható következményeit, kialakítják a konkrét továbblépés tennivalóit. Pedagógus és tanítvány – ha szükséges – vitába is szállhatnak egymással, érvelnek és cáfolnak. A beszélgetésben – Loránd Ferenc szerint –: „a gondolkodás összeférhetetlen a kinyilatkoztatással; hogy a kijelentés felelős aktus, mert óhatatlanul korrekciók követik; hogy a tudás nem állapot, hanem folyamat, amely lényegében tévedések korrigálásából áll; hogy tehát aktivizálni kell a tévedést, nem pedig elnyomni, mert csak ez indíthatja el a gondolkodás önkorrekciós folyamatait.”

5. Az ismeretszerzés céljából szervezett beszélgetés feltételei: a tanulók kellő tényanyag birtokában fogjanak hozzá a beszélgetéshez; szerezenek közvetlen tapasztalatokat a beszélgetés témakörében; végezzenek megfigyeléseket, gyűjtsenek adatokat; legyenek képesek az információk elemzésére; vegyék észre a tényanyagban rejlő relációkat; ismerjenek példanyagot. A pedagógus részéről a beszélgetés feltétele a kifogástalan kommunikációs képesség, a szakmai felkészültség, a gyakorlottság, a hozzáértés, a fejlett kérdéskultúra, az arányítási képesség.

6. A térbeli helyzettől is függ a beszélgetés megvalósulása. A távolság D. Hall szerint a pillanatnyi érzésektől függ: „Aki például nagyon ingerült – írja –, vagy nagy nyomatékot kíván adni szavainak, beszélőpartnere közvetlen közelébe fog menni, és „felsavarja” a hangerőt, azaz ordítani kezd.” Az ismerősök közelebb húzódnak egymáshoz, az idegen embertől, az ellenszenves egyéntől elhúzódnak. A nagy zajszint, a gyenge világítás, a veszélyhelyzet közelebb viszi egymáshoz az embereket. Hall szerint az emberek kommunikációja négy távolságzónában zajlik le. A bizalmas távolság esetében egészen közeli a látvány, szaghatások érződnek, érezhető

a testmeleg és a szív működés (vigasztalás, gyámolítás, ölelés, simogatás), a beszéd suttogóvá válik. A személyes távolságban a partnerek még megérintheik egymást. A személyes távolságról következtetni lehet a beszélgetőpartnerek érzelmi viszonyára. Olyan témát szokás ilyen távolságról megbeszélni, melyekben az egyén személyesen érdekelt. A társasági távolságnak személyes mozzanata van, de lehet hivatalos jellemzője is. A nyilvános távolságban (360–750 cm) nagyobb hangerőre van szükség, minden kifejezőeszköz erősítésre, nyomatékosságra szorul, a beszédtempó lassul. A beszélgetést kezdeményező és vezető pedagógus akkor szervezhet eredményes beszélgetést, ha biztosítja a megfelelő tértávolságot, s azt a feltételt teremti meg, amely a témának, a tanulók pszichés közelségének és távolságának a legjobban megfelel.

7. A légkörteremtés a beszélgetésvezető fontos feladata. A feltétel jelentősége nagy, hiszen a beszélgetés hangulata lehet meleg-hűvös, nyílt-gyanakvó, együttműködő-elhárító, élelketargikus. A beszélgetés első perceiben eldől a légkör kérdése, ezért fontos, hogy mi történik az előkészítő szakaszban. Bizonyos mértékben változhat az atmoszféra, de a nyitás hangulata meghatározó marad. A beszélgetés alatt a pedagógus igyekezzék a jó légkör megőrzésére és a légkör megromlásának megakadályozására. A beszélgetés fontos összetevői az érzelmek, melyek a beszélgető felek számára lehetnek kellemesek és kellemetlenek. Az érzelmek összessége alakítja ki a hangulatot, a beszélgetésben a jó hangulat a siker egyik feltétele. A hangulatváltozás az érzelem változása, Csia Lajos szerint: „a hirtelen kicsapó érzelmek ereje és feszültsége nagy lehet, de hamar elenyészik.” A kedély is befolyásolja a hangulatot, és elengedhetelen feltétele a jó légkör megteremtésének. A kedély az a képesség, ahogy „a világot magunkban visszhangzani és felragyogni, közvetlenül saját belsőségességünké válni hagyjuk... Az a mód, ahogyan egy ember érzései kialakulnak, meghatározza kedélyének karakterét, amely lehet borongós, durva vagy kifinomult, rosszindulatú vagy jóindulatú, szegény vagy gazdag stb.” – írja Vajda Mihály.

8. A beszélgetőtársak viszonya alapvető feltétele a beszélgetésnek. Pragmatikus beszélgetés akkor alakul ki, ha a beszélgetőtársak számára fontos kérdéseket tartalmaz a téma, s a beszélgetésnek előnyös hatása lesz a beállítódásra, a kapcsolatra, az eredményes problémamegoldásra. A viszony kölcsönhatás, hiszen a beszélgetőpartnerek mosollyal, homlokráncolással, hanghatással, mozdulattal, pillantással, a nézés irányával, mimikával jelzik a „pillanatnyi kapcsolatot”. Az állandó „oda-vissza szóadás és szóátvétel” helyeslést, helytelenítést fejezhet ki, biztosíthatja a viszonyépítés aktivitását. Ha a beszélgető felek reagálnak a társak jelzéseire, nyitottá válnak a problémamegoldásra. Ha a reagálás elmarad, a viszony nem változik előnyösen, a személy zárkózottá válik (félénkség, lámpaláz, magába zárkózottság, magányosság, elfogódottság, félelem, érzéketlenség, közömbösség, érdektelenség, gyávaság). A beszélgetőtársak viszonyában jelentős feltétel a hagyomány, mely erős kötöttségeket hoz létre, s befolyásolja a beszélgetés szabályainak állandóságát. Szende Tamás egy másik „viszonyalakító” tényezőről így ír: „Részlegesen önálló feltétel a közlő és a hallgató – vagy legalább egyikük – másik iránti bizalma. Minél nagyobb mértékben képesek egymás nézetrendszerét és beállítódását a sajátukéhoz közelállóként tekinteni, annál inkább teljesül a bizalom feltétele.” A bizalomból újabb feltételek alakulnak ki, ezek: a közvetlenség, az empátia, a szavak hitelessége.

9. A nyelvi feltételek megteremtése (kialakítása) újabb feladatokat ró a pedagógusokra. A paranyelv útmutatásai alapján a beszédviselkedés „hogyanja” biztosítható: a hangulatulajdonosságokban (hangmagasság, terjedelem, ritmus, beszédtempó, hangképzés, rezonancia, hangrész, ajakkontroll), a hangkiadás tulajdonságaiban (vokalizációk), a hangbéli jellemzőkben (nevetés, sírás, ásítás, bőfögés, nyelés, be- és kilégzés, köhögés, torokköszörülés, csuklás, nyögés, nyöszörgés, nyafogás, ordítás, suttogás, tüsszentés, horkantás, nyújtás), a hangbéli módosítókból: az intenzitásban (túl hangos vagy halk beszéd), a hangmagasságban (túl magas vagy mély intonálás). A beszélgetésben megteremthető a verbális és nem verbális viselkedés egysége. A nem verbális megnyilvánulás célja, a verbális kommunikáció ismételése, helyettesítése, kiegészítése, hangsúlyozása, szabályozása. Ezek utánzással ösztönösen vagy tanúlással sajátíthatók el. Az

„emlélmákat” gyakran alkalmazzák olyankor, amikor a verbális kommunikáció csatornáit elzáródnak vagy nem működnek. Jelek ezek, amelyeket egymástól távol álló személyek vagy különleges körülmények között tevékenykedő egyének használnak (víz alatti kommunikáció, hangzavar és erős hangerő esetében). A szemléltetők közvetlenül kísérik a beszélgetést, céljuk a verbális közlés szemléltetése (egy-egy mozdulat, mellyel kiemelés végezhető el, hangsúly; mozdulatsorok, melyekkel gondolatok, események fejezhetők ki; térbeli viszonyt kifejező kézmozdulat). Az érzelmmutatók elsajátíttatása feltétele az eredményes beszélgetéseknek, ilyenek: az arcki-fejzés-alakzatok, melyek érzelmi állapotot árulnak el. A szabályozók a beszélgetőfelek közötti beszélés-hallgatás váltakozását biztosítják. Tudomására hozzák a beszélőnek, hogy folytassa, ismétlje, elemezze mondanivalóját alaposabban, érdekesebben, vagy jelzi, hogy átadja vagy átveszi a szót. Az „alkalmazkodók” az indulatok fölötti uralmat szolgálják (lábmozdulatok, kéz- és lábfejmozgatás szorongást kifejező mozdulata, a nyugtalanság és idegesség mozdulatai), az elhúzóadás, a menekülés mozdulatai, ezek nem tudatos nem verbális megnyilvánulások. A pedagógus- és a beszélőársak – a beszéd összetevőinek ismeretében rejtett üzenetet kapnak a beszélgető partnerektől.

Kiemelt feltétele a beszélgetésnek a helyes beszéd típus megválasztása (bádog, bolond, bölcs, buta, felesleges, haszontalan, józan, okos, ostoba, üres, zagya, mosdatlan, mulatságos, szabatos, trágár, tréfás, logikus). A célra vezető beszéd mód az eredményes beszélgetést segíti elő (burkolt, cifra, cikornyás, csaláflinta, édeskés, egyenes, értelmes, felemás, fortélyos, goromba, gúnyos, ízes, hamiskás, határozott, hebehurgya, higgadt, kemény, keserű, körmönfont, megfontolt, mézesmázás, nyers, pongyola, gőgös, merész, homályos, őszinte, kenetes, izgató, gyűjtő).

10. A problémamegoldáshoz szükséges feltételek közül kiemelést érdemel a tanulók kedélyállapota, mely elsősorban a pedagógus kiegyensúlyozott, baráti és segítőkész magatartásától függ. Olyan légkörre van szükség, amely ösztönöz a teljesítményre, s arra, hogy nehézségeiket és sikereiket a tanulók megbeszéljék egymással. A tanulási célok tisztázása, a problémamegoldás fontosságának indoklása lehetővé teszi, hogy nem szabad a tanulókra ráerőszakolni a feladatmegoldást, hanem önkéntesség alapján kell bevonni őket a problémamegoldó megbeszélésbe. A tevékenység vonzerejét, a törekvések és a beállítódás felerősödését a kedvvel végzett munka biztosítja.

A közös tervezés a gyerekekkel a várható eredmények tudatosítását szolgálja, nevelő hatását akkor éri el, ha a tanulói kezdeményezések kerülnek a megbeszélés központjába. A célok kitűzése problémahelyzetből induljon ki, így a megoldáskeresés kerül előtérbe. Ha a felvetett probléma érdekli növendékeinket, létrejön az a belső ösztönző erő, amely a reális megoldási módok keresését eredményezi. Minden újdonságtartalmú problémahelyzet felkelti a tanulók figyelmét, kíváncsiságát, tanulási kedvét. A problémaszituáció felismerése, a megoldására vonatkozó megbeszélés átélessel, újraalkotással, értéktéremtéssel párosul, s ez fejleszti tanítványaink önbecsülését, értékelő képességét, magatartását.

11. A kapcsolatteremtés a problémamegoldó beszélgetés egyik legfontosabb feltétele. E fogalmat Csepeli György így definiálja: „A kapcsolattartás folyamatos aktivitás, a másik iránti figyelem lankadatlan fenntartását, a változó körülményekhez (környezethez) való alkalmazkodást igényli a felektől kölcsönösen. Az egyetértés kimunkálása a működő kapcsolat lényegi jegye.” A beszélgetés feltételei akkor vannak biztosítva, ha elősegítik az interperszonális kapcsolatok létrehozását, szervezését, fenntartását, kiépítését és fejlesztését. Az interakciók (társas kölcsönhatások) lehetőséget nyújtanak az osztályban, hogy a tanulók sokoldalú kapcsolatot építsenek ki. Az interakciók típusai: – az egyén szolidaritást tanúsít, emeli mások státusát, – feszültséget enyhít (tréfál, nevet, elégedettséget mutat); – egyetért (passzívan elfogad, megért, együttműködik, alkalmazkodik); – javasol (irányt mutat, autonómiát biztosít); – véleményt mond (értékel, elemez, érzelmet fejez ki); – orientál (informál, elismétel, tisztáz, igazol); – orientálást kér; – véleményt kér; – javaslatot kér (iránymutatást, lehetséges cselekvési módokat); – nem ért egyet,

megtagadja a segítséget; – feszültségkeltően viselkedik, (segítséget kér, visszahúzódik); – szembenállást tanúsít (rontja mások státusát, védelmezi vagy „hangsúlyozza” önmagát).

12. Minden problémamegoldó beszélgetés alapvető feltétele a siker. A bekövetkezett eredmény a tanulók kvalitásaitól, a tényleges körülményektől, az erőfeszítésektől függ elsősorban. Sikerhez vezet azoknak a pedagógusoknak a kapcsolata, akik megnyerik tanítványaikat az iskolai feladatok elvégzésére. Ezek a tanárok és tanítók egyenlő partnerként vesznek részt a beszélgetésekben. Az interakciókban biztosítják a résztvevők önbecsülését és a tévedés jogát; a kommunikációban barátságosak, tudnak figyelni (hallgatni) a gyerek közölnivalójára. A beszéd-kontaktusban felismerik és képviselik a tanulók érdekeit. A polgári demokráciában a nevelés célja a sikeres ember nevelése. Mitől lesz sikeres a diák? Ha tanulmányai alatt a kevésbé kedvelt – de hasznos – tevékenységeket is teljes erőbedobással végzi, készül az önmegvalósításra. A kisebb-nagyobb kudarcokat képes átalakítani sikerre, mert tanul belőlük, a tapasztalatokat felhasználja a korrigálásra, új megoldások keresésére, a változásokra. Gyakran felülvizsgálja tevékenységét, s kész a megméretésre. Megkeresi, mely képességekkel rendelkezik, s ezek kifejtéséért vállalja a nehezebb feladatok végrehajtását is. A siker megvalósulásának fontos feltétele: az önmegfigyelés, az önvizsgálat, az önismeret, az önuralom, az önállóság. „Sikeresnek azokat az embereket tartom – írja Mohás Livia –, akik életüket kezükbe veszik, értelmesen vezetik, s az évtizedek lassú folyamatában megfogalmazzák saját karakterüket. Felszínre hozzák egyéni adottságaikat, és javítanak valamit a világon.”

IRODALOM

- Deák Zsuzsa – Nagy Mária: A pedagógusszakma az ezredforduló Magyarországon, Új Pedagógiai Szemle, 1993. 9. sz. 8–9. p.
- Z. Szabó László: Beszélgetések meghitt és vidám... Nyelvi illetan. (Szerkesztette: Deme László – Wacha Inre) Ifjúsági Lap- és Könyvkiadó, Budapest, 1987., 32–33. p.
- Berend Iván: Gazdasági növekedés, átalakulás, átlényegülés, Magyar tudomány, 1992/11. sz., 1287–1295. p.
- Zrinszky László: A nevelés társadalmi szerepe, társadalmi céljaink iskolai megjelenése, nevelési rendszerünk kívánatos alakulása, Új Pedagógiai Szemle, 1992/11. sz., 92. p., 99. p.
- Loránd Ferenc: Kísérlet és innováció, Új Pedagógiai Szemle, 1991/7–8. sz., 16–17. p.
- Garrone, M., G. – Javierre, A., M.: Katolikus iskola, Új Pedagógiai Szemle, 1994/7–8. sz. 99–100. p.
- Köznevelés, 1993/37. sz.: A VI. Nevelésügyi Kongresszus ajánlásai, 3. p.
- Hadnagy János: A környezetismeret tantárgy-pedagógiája, Tankönyvkiadó, Budapest, 1983., 138. p.
- Hall, E., T.: Rejtett dimenziók, Gondolat K., Bp. 1987. 162–175. p.
- Csia Lajos: Biblia lélektan, Százszorszép Kiadó és Nyomda Kft., Budapest, 1994., 233–238. p.
- Vajda Mihály: Kibetonozott világ, Alföld, 1994./8. sz., 91. p.
- Scott, B.: A tárgyalás fortélyai, Novotrade, Kaposvár, 1988. 10–11., 52. p.
- Szende Tamás: Megérthetjük-e egymást?, Gondolat K., Bp., 1987. 99–101. p.
- Réthy Endréné: A tanítás-tanulási folyamat motivációs lehetőségeinek elemzése, Akadémiai Kiadó, Bp. 1988. 74–76. p.
- Trencsényi Borbála: Anyanyelv és kommunikáció, AKGA Budapest, 1994. 131. p.
- Csepeli György: Vonzalmak és kapcsolatok, Kosmosz Könyvek, 1987. 100–102. p.
- Mohás Livia: Ki tudja, mi a siker? Móra K., Bp. 1986. 6., 71–74. p.